

## ABSTRAK

**Thovie Ridwanty, 181010136. 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Memilih Kede Bubur Medan, STIE Eka Prasetya, Program Studi Manajemen, Pembimbing I: Ihdina Gustina, S.E., M.M., Pembimbing II: Muhammad Ali Akbar, S.E., M.M.**

Penelitian ini bertujuan Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan memilih Kede Bubur Medan, untuk menguji dan menganalisis pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan memilih Kede Bubur Medan dan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan memilih Kede Bubur Medan.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Sumber data berupa data primer dan data sekunder, unit analisis dalam penelitian ini adalah Kede Bubur Medan serta unit observasinya adalah konsumen Kede Bubur Medan. Populasi sebanyak 4.095 konsumen dan sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Kede Bubur Medan sebanyak 98 toko. Data dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menyatakan pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan yang ditunjukkan dari hasil Kepuasan Pelanggan =  $3,693 + 0,432 \text{ Kualitas Pelayanan} + 0,542 \text{ Harga} + e$  yang memberikan arti bahwa setiap peningkatan aspek pada variabel Kualitas Pelayanan dan Harga sebesar satu-satuan maka Kepuasan Pelanggan pada Kede Bubur Medan Jalan Selat Panjang No. 11, Medan akan meningkat. Hasil pengujian hipotesis bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kede Bubur Medan Jalan Selat Panjang No. 11, Medan dengan nilai  $t_{hitung} (3,982) > t_{tabel} (1,985)$  dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil pengujian hipotesis bahwa Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kede Bubur Medan Jalan Selat Panjang No. 11, Medan dengan diperoleh nilai  $t_{hitung} (6,391) > t_{tabel} (1,985)$  dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil pengujian hipotesis bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kede Bubur Medan Jalan Selat Panjang No. 11, Medan dengan nilai  $F_{hitung} (48,249) > F_{tabel} (3,09)$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Untuk koefisien determinasi Kualitas Pelayanan dan Harga menjelaskan keterkaitan Kepuasan Pelanggan pada Kede Bubur Medan Jalan Selat Panjang No. 11 sebesar 50,7% dan 49,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan**